



# Gérer la relation client à distance



**DIGITAL  
ET NUMÉRIQUE**

## OBJECTIFS

Cette formation vous permettra de maîtriser les logiques d'organisation et de communication spécifiques au management à distance. Il s'agit d'un nouveau management basé sur la confiance et l'autonomie.

- ◆ Comprendre l'historique et l'évolution de la relation client à distance
- ◆ Savoir utiliser les outils de communication
- ◆ Connaitre les bases de la communication
- ◆ Gérer les stratégies et la gestion de la relation client
- ◆ Gérer les conflits et réclamations

## CONTENU

### Jour 1 : Introduction et Fondamentaux (8h)

#### Session 1 : Introduction à la Relation Client à Distance (2 h)

- 1 • Présentation du cours
  - Objectifs et déroulé
- 2 • Définition et Importance
  - Qu'est-ce que la relation client à distance ?
  - Importance dans le contexte actuel (technologie, globalisation)
- 3 • Historique et Évolution
  - Évolution de la relation client
  - Passage du présentiel au distanciel

#### Session 2 : Outils et Technologies (3h)

- 1 • Outils de Communication
  - Téléphone, Email, Chat, Vidéoconférence
- 2 • CRM (Customer Relationship Management)
  - Définition et importance
  - Présentation des principaux logiciels CRM
- 3 • Réseaux Sociaux et Plateformes
  - Utilisation des réseaux sociaux
  - Gestion de la e-réputation

#### Session 3 : Compétences de Base en Communication (3h)

- 1 • Communication Écrite
  - Rédaction d'emails professionnels
  - Gestion des chats et messages instantanés
- 2 • Communication Orale
  - Techniques d'appel téléphonique
  - Gestion des vidéoconférences
- 3 • Écoute Active et Empathie
  - Importance de l'écoute active
  - Techniques pour montrer de l'empathie à distance



3 jours  
21h



5  
mini



Accessibilités  
PSH



Un référent  
à votre écoute

## PUBLIC CONCERNÉ

Tout public

## PRÉREQUIS

Aucun prérequis

## VALIDATION DE LA FORMATION

Certification de fin de formation.





**DIGITAL  
ET NUMÉRIQUE**

**CONTENU**

**Jour 2 : Stratégies et Techniques Avancées (8 h)**

Session 4 : Stratégies de Gestion de la Relation Client (3 h)

- 1 • Segmentation des Clients
  - Identification des segments de clients
  - Adaptation des stratégies de communication
- 2 • Personnalisation de l'Expérience Client
  - Utilisation des données clients
  - Création d'expériences personnalisées

Session 5 : Gestion des Réclamations et Conflits (3 h)

- 1 • Gestion des Réclamations
  - Processus de traitement des réclamations
  - Techniques pour résoudre les conflits à distance
- 2 • Prévention des Conflits
  - Anticipation des problèmes
  - Stratégies pour minimiser les conflits

Session 6 : Formation et Motivation des Équipes (2 heures)

- 1 • Formation des Équipes
  - Techniques de formation à distance
  - Importance de la formation continue
- 2 • Motivation et Engagement
  - Stratégies pour motiver les équipes à distance
  - Gestion du stress et du bien-être des employés

**Jour 3 : Pratique et Évaluation (8 heures)**

Session 7 : Cas Pratiques et Simulations (4 heures)

- 1 • Mises en Situation
  - Simulations d'appels téléphoniques
  - Simulations de gestion de chat
- 2 • Ateliers de Résolution de Problèmes
  - Travaux en groupes sur des cas pratiques
  - Débriefing et partage des expériences

Session 8 : Évaluation et Feedback (2 heures)

- 1 • Évaluation des Connaissances
  - Quiz et tests
- 2 • Évaluation Pratique
  - Jeux de rôles et simulations évaluées

Session 9 : Conclusion et Perspectives (2 heures)

- 1 • Synthèse du Cours
  - Résumé des points clés abordés
- 2 • Perspectives Futures
  - Évolutions possibles de la relation client à distance
- 3 • Feedback des Participants
  - Recueil des impressions et suggestions pour amélioration future

**PÉDAGOGIE**

**1. Méthodes Actives**

- Apprentissage par la pratique
- Simulations et jeux de rôles

**2. Interactions et Discussions**

- Sessions interactives pour encourager les échanges
- Groupes de travail pour favoriser la collaboration

**3. Supports Pédagogiques**

- Présentations PowerPoint
- Documents de référence et guides pratiques

**DATES DES SESSIONS**

A consulter sur notre site internet.

**TARIF À LA DEMANDE**

Remis sur devis et après étude de votre demande en fonction du nombre de personnes et de la situation de la formation.

**Systeme d'évaluation :**

Évaluation continue sur l'ensemble de la session, Mise en pratique réelle et étude de cas

**Facilitez-vous le business !**



BÉATRICE PILOT : 06 65 21 91 26  
PHILIPPE LE ROUX : 06 48 98 00 22

contact@lpf-formation.com  
3 impasse des écoles - 69550 CUBLIZE  
[lpf-formation.com](http://lpf-formation.com)

